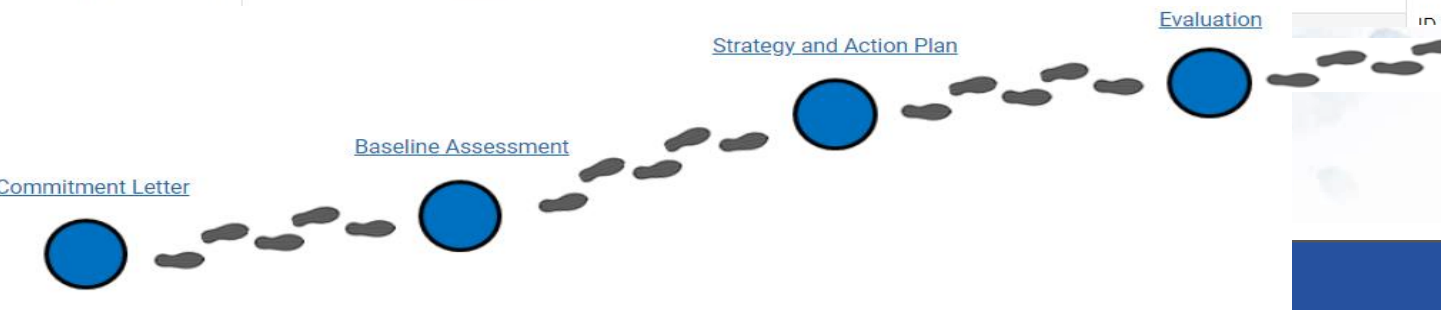
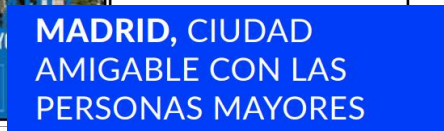


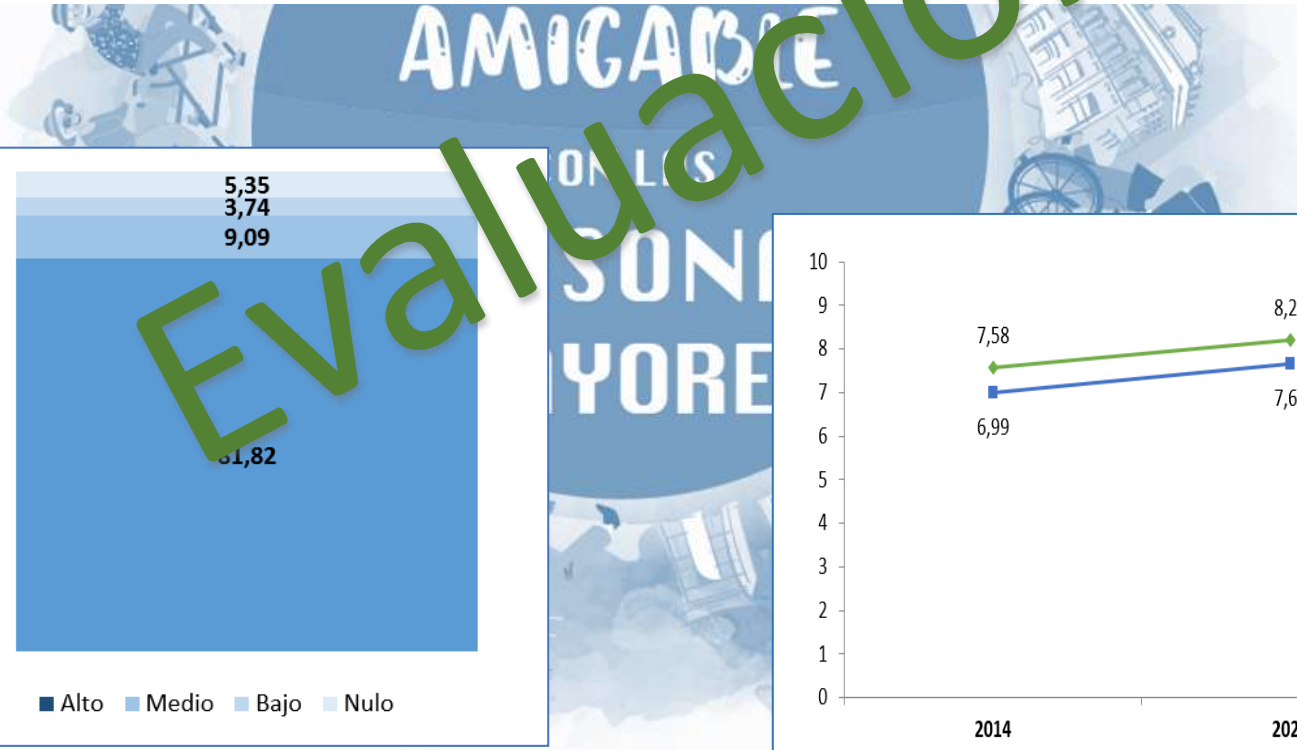
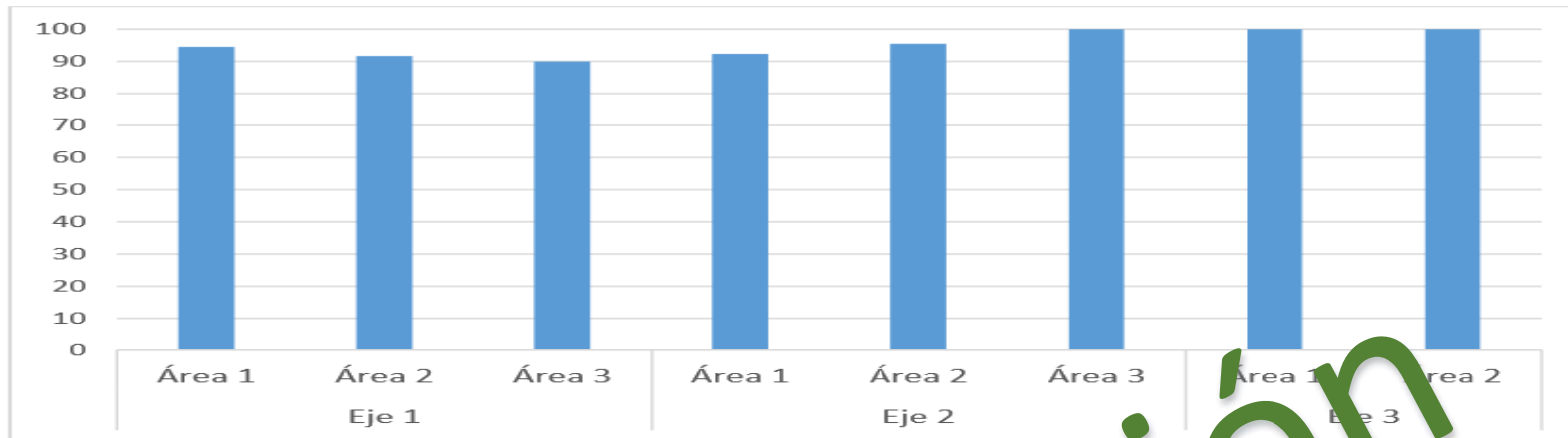


# Pilar Serrano Garijo. Dirección General de Mayores amigablemayores@madrid.es

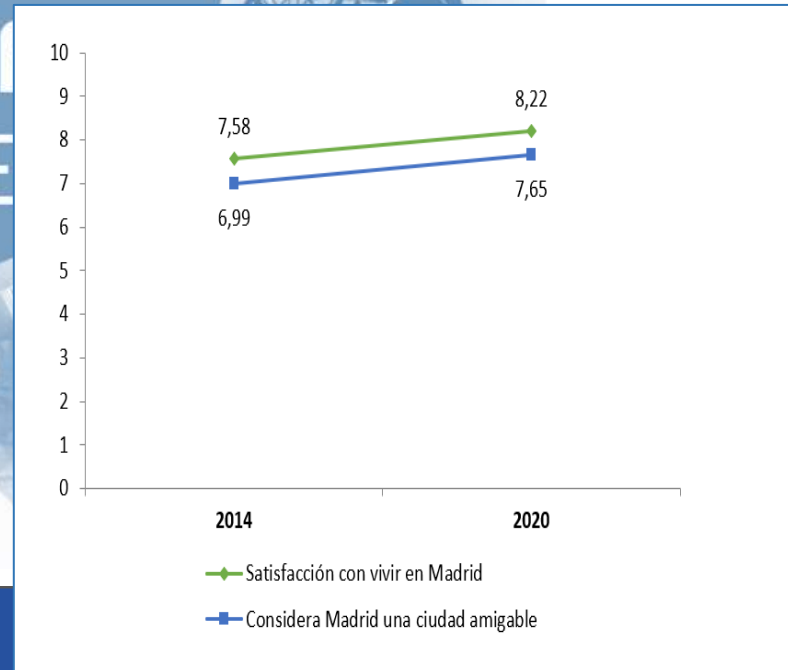




En el grafico se aprecian las actuaciones cumplidas según ejes y áreas.



Evaluación





## APORTACIONES

Del apartado de **Aportaciones: Recursos y estructuras que funcionan como factores facilitadores principales**, señalamos el compromiso político desde Alcaldía para el desarrollo del programa (**LIDERAZGO**).



El otro indicador de aportaciones es la implicación del **Grupo Motor** con la participación transversal de todas las Áreas de Gobierno (**TRANSVERSALIDAD**).

# Comisión técnica extendida



1. **La soledad**, tanto en relación a la experiencia subjetiva como a las redes de apoyo y el entorno social. Este tema apareció también con mucha frecuencia en los grupos de discusión realizados tanto con personas mayores como con profesionales.
2. **La participación**, desde el fomento de la ciudadanía activa y la implicación comunitaria. Utilizar los espacios de participación ciudadana ya generados por el Ayuntamiento de Madrid para promover la participación de las personas mayores en el proyecto de amigabilidad. Por ejemplo, desde los Foros Locales, o los Centros Municipales de Mayores.
3. **Los estereotipos**, desde la promoción de un cambio de mirada hacia la vejez, que ha sufrido un claro empeoramiento durante la crisis.
4. **La accesibilidad, desde el entorno público hasta el entorno privado de los hogares, pero también desde la facilitación del acceso a los recursos.**
5. Los servicios sociales y sanitarios, con el trabajo coordinado y compartido con los diferentes recursos de la ciudad, tanto públicos, como privados y agentes del tercer sector.
6. **La comunicación, buscando la forma adecuada para que la información llegue a las personas destinatarias de manera eficaz.**

# Madrid amigable con las personas mayores. Diagnóstico para la elaboración del pan de acción 2021-2023

## Información sociodemográfica de la Ciudad de Madrid.



MADRID

- **Estudio de percepción de la ciudad** de Madrid por parte de las personas mayores. 2020
- **Encuesta de Calidad de Vida.** 2019
- **Grupos de discusión**, con personas mayores, asociaciones, profesionales de entidades que trabajan para las personas mayores en el ámbito sociosanitario y personal del Ayuntamiento
- **Entrevistas en profundidad** a expertos para obtener un visión global.
- **Encuesta a población mayor de 65 años** sobre el impacto del **coronavirus.** 2020
- **Estudio de salud de la ciudad de Madrid.** 2018
- **Estudio del impacto de la situación de confinamiento** en la población de la ciudad de Madrid tras la declaración del Estado de Alarma por la Pandemia COVID-19. 2020
- **El Índice de envejecimiento activo.** 2018
- Para la visión de los servicios también se ha recurrido a **estudios sectoriales** realizados sobre los mismos.



# MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

PLAN DE ACCIÓN 2021-2023



MADR

06 | 1. Carta-compromiso (

08 | 2. Carta-compromiso ( Bienestar Social

10 | 3. Introducción

3.1. Presentación

3.2. Envejecimiento: u

15 | 4. Madrid amigable co y contexto

4.1. Antecedentes.

4.2. Un Plan para la mejora continua: acción-evaluación-acción

4.3. Perfil sociodemográfico de la ciudad

4.4. La ciudad de Madrid que viven las personas mayores

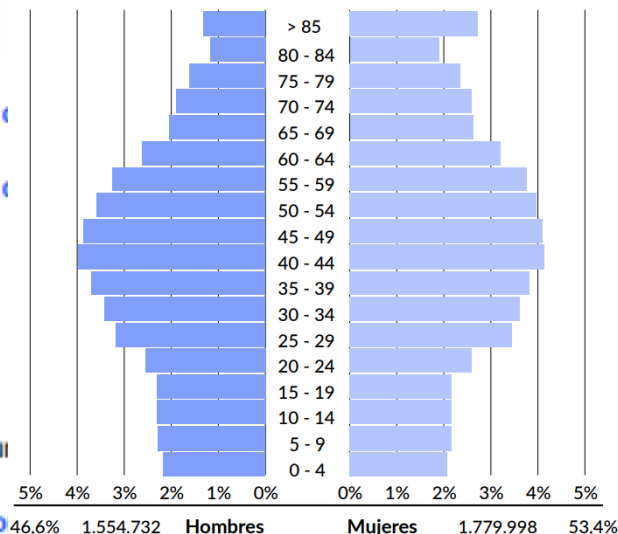
4.5. Impacto de la pandemia

4.6. Coherencia con la estrategia municipal

60 | 5. Metodología

5.1. Liderazgo, coordinación y seguimiento

5.2. Sistema de trabajo



46,6% 1.554.732 Hombres 1.779.998 Mujeres 53,4%



64 | 6. Plan 2021-2023: estructura, objetivos y acciones

6.1. Estructura del Plan

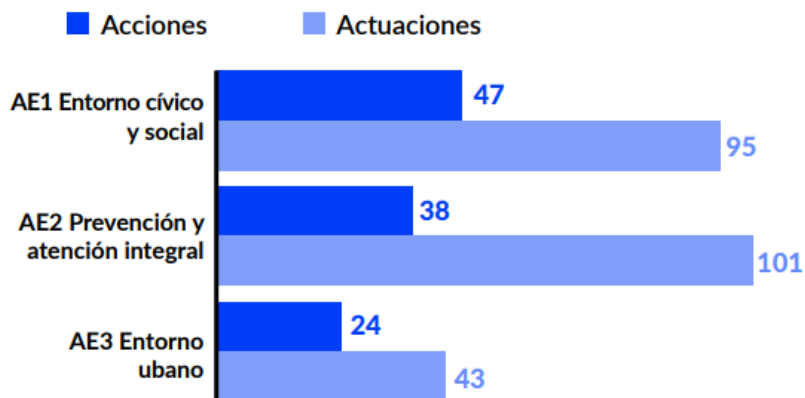
6.2. **Ámbito estratégico 1. Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones**

6.3. **Ámbito estratégico 2. Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor**

6.4. **Ámbito estratégico 3. Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas**

6.5. Resumen de acciones

Acciones y actuaciones por ámbito estratégico



115 | 7. Presupuesto

116 | 8. Análisis jurídico

118 | 9. Evaluación del Plan de acción

9.1. Objetivos de la evaluación

9.2. Características de los indicadores

9.3. Indicadores

126 | 10. Bibliografía

| Plan de Amigabilidad | 2017-2019   | 2021-2023   |
|----------------------|-------------|-------------|
| Nº de D.G.           | 27          | 32          |
| Nº Acciones          | 73          | 109         |
| Nº Actuaciones       | 145         | 239         |
| Presupuesto          | 903.906.922 | 906.924.381 |



## 5.1. LIDERAZGO, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

Desde la adhesión de Madrid a la Red de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, la Alcaldía asume el liderazgo de este proyecto para garantizar que pasa a formar parte, de manera transversal e integral, de la política municipal.

El Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, entre cuyas competencias están los programas y servicios para las personas mayores, ejerce la dirección política de las comisiones de gestión y coordinación del Plan

La **Comisión Interáreas**, por su parte, asume las funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control. En ella están representada: Áreas de Gobierno municipal y el Consejo Sectorial Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.



## Comisión técnica extendida

### ALCALDÍA Coordinación General de Alcaldía

- D.G. de la Coordinación de Alcaldía
- D.G. de Organización y Régimen Jurídico
- S.G. de Administración Digital
- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM)



## VICEALCALDÍA

### Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

- D.G. de Atención a la Ciudadanía
- D.G. de Coordinación Territorial y Desconcentración
- D.G. de Participación Ciudadana
- D.G. de Transparencia y Calidad

### Área Delegada de Internacionalización y Cooperación

- D.G. de Cooperación y Ciudadanía Global

### FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social

- Departamento de Voluntariado
- D.G. de Servicios Sociales y Emergencia Social
- D.G. de Familias, Infancia, Educación y Juventud
- D.G. de Innovación y Estrategia Social
- D.G. de Mayores
- D.G. de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género
- D.G. de Inclusión Social

### MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

#### Coordinación General de Medio Ambiente

- D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes
- D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental
- D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos

### Coordinación General de Movilidad

- D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación
- D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad
- Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.
- (EMT)

### DESARROLLO URBANO

#### Coordinación General de Desarrollo Urbano

- D.G. de Gestión Urbanística
- D.G. de Planeamiento
- D.G. de Planificación Estratégica

### Área Delegada de Vivienda

- D.G. de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración
- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. (EMVS)

### OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

#### Coordinación General de Patrimonio, Obras y Equipamientos

- D.G. del Espacio Público, Obras e Infraestructuras
- D.G. de Conservación de Vías Públicas
- D.G. de Gestión del Patrimonio
- D.G. de Arquitectura y Conservación del Patrimonio
- D.G. de Accesibilidad

### CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

#### Coordinación General de Cultura

- D.G. de Bibliotecas, Archivos y Museos
- D.G. de Programas y Actividades Culturales
- D.G. de Patrimonio Cultural



### Área Delegada de Deporte

- D.G. de Deporte

### PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

#### Coordinación General de Emergencias

- D.G. de Comunicación
- D.G. de Emergencias y Protección Civil
- D.G. de Policía Municipal
- Organismo Autónomo Madrid Salud

### ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO

#### Coordinación General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado

- D.G. de Comercio y Hostelería
- Instituto Municipal de Consumo

### Área Delegada de Innovación y Emprendimiento

- D.G. de Innovación y Emprendimiento
- Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid

### HACIENDA Y PERSONAL

#### Coordinación General de Contratación y Política Financiera

- D.G. de Contratación y Servicios

### Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos

- D.G. de Presupuestos

### CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES

El Consejo cuenta con un Grupo de Trabajo de Ciudades Amigables; sus miembros representan al Consejo en la Comisión Técnica Extendida, en la que participan representantes de las siguientes entidades:

- CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores)
- Asociación Mayores de Madrid XXI
- Fundación 26 de diciembre
- Asociación Provincial de Mayores y Pensionistas de Madrid - UDP (Unión Democrática de Pensionistas)
- Asociación de Personal Jubilado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos - AJAMADRID
- Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM)
- Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid -UGT
- UMER (Universidad de Mayores Experiencia Recíproca)
- AGMT (Asociación Grupo de Mayores de Telefónica)
- Centro Municipal de Mayores de Moratalaz

## 9.3. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE ESTE PLAN

### A. APORTACIONES

Recursos y estructuras que funcionan como factores facilitadores principales

- Compromiso político de la Alcaldía para el desarrollo del programa.
- Implicación de las Áreas de Gobierno.
- Otros agentes intervinientes: desde los miembros del grupo motor (Comisión Técnica Extendida) a los recursos humanos de los servicios implicados.
- Recursos financieros.

### C. RESULTADOS

Cambios a corto/medio plazo con miras a crear un entorno adaptado a las personas mayores

### B. PRODUCTOS

Intervenciones orientadas a crear un entorno adaptado a las personas mayores

- Acuerdos de Gobierno.
- Acuerdos de la Villa.
- Otros planes municipales.

■ Indicadores incluidos en cada una de las acciones. Se han formulado 417 indicadores (con diferentes metas o hitos) para las 239 actuaciones propuestas.

### D. IMPACTO

Cambios a largo plazo como resultado del mejoramiento en un entorno adaptado a las personas mayores



| ACTUACIONES<br>/ÁMBITO<br>ESTRATÉGICO | PRIMER SEMESTRE 2021 |           |            |            |
|---------------------------------------|----------------------|-----------|------------|------------|
|                                       | AE I: 82             | AE II: 96 | AE III: 39 | TOTAL: 217 |
| Iniciadas                             | 45 (55%)             | 65 (68%)  | 22 (56%)   | 132 (61%)  |
| No iniciadas aún                      | 25 (30%)             | 21 (22%)  | 3 (8%)     | 49 (22.5%) |
| No datos                              | 12 (15%)             | 10 (10%)  | 14 (36%)   | 36 (16.5%) |

**PERSONAS MAYORES**

Liderazgo distribuido

24 acciones coordinadas

# MADRID, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES



PLAN DE ACCIÓN 2021-2023



MADRID

madrid.es







## Líneas de actuación

- 1) Una centrada en aspectos de mejora concretos por áreas (vivienda, atención social y sanitaria ...).
- 2) Y otra línea de trabajo que se encamina más a que el conjunto de la sociedad entienda que este periodo de vida es uno más dentro del proceso vital de la persona

- Integrar a la persona mayor con el conjunto de la sociedad.
- Hacer sentir su valor a través de ejemplos visibles.



# Madrid amigable = accesible



- Accesibilidad desde el punto de vista funcional / barreras físicas
  - Espacio publico
  - Transporte
  - Vivienda
- Accesibilidad en la comunicación / información

- El mandato del proyecto
- La opinión de la ciudadanía
- Las medidas del plan

Asignaturas pendientes: Mejoras no abordadas



## MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: MARCO CONCEPTUAL



“...Para ser sostenibles las ciudades deben proveer estructuras y servicios que sustenten el bienestar y la productividad de sus residentes. Las personas mayores, en particular, requieren **entornos de vida facilitadores y de apoyo para compensar los cambios físicos y sociales** asociados al envejecimiento (...) Lograr que las ciudades sean más amigables con los mayores constituye una respuesta necesaria y lógica para promover el bienestar y el aporte de los residentes urbanos de mayor edad y mantener ciudades prósperas.” (OMS 2007)



## MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: MARCO CONCEPTUAL



El Proyecto Ciudades Amigables con las personas mayores se basa en la premisa de que una ciudad amigable es aquella que facilita que sus ciudadanos envejeczan de forma activa.

Por tanto, una ciudad amigable es aquella que proyecta sus estructuras y servicios para que todas las personas, **independientemente de sus edades, habilidades y capacidades**, disfruten de buena salud y vivan con seguridad participando activamente en todos los ámbitos de la vida social.





## MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: MARCO CONCEPTUAL



- Una comunidad es amigable con las personas mayores cuando:
  - **Reconoce su diversidad.**
  - **Protege a los más vulnerables.**
  - **Promueve su inclusión** y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
  - Respetar sus decisiones y elecciones de estilo de vida.
  - Anticipar y responder con flexibilidad a las necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento.



## MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: MARCO CONCEPTUAL



- **ENTORNO FÍSICO:** Espacios al aire libre y edificios, Transporte y Vivienda, recogen las características claves del entorno físico de la ciudad. Dichos aspectos influyen decisivamente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.
- **ENTORNO SOCIAL:** Participación social, Respeto e inclusión social y Participación cívica y empleo, reflejan distintos elementos del entorno social y cultural que afectan principalmente a la participación y al bienestar subjetivo de las personas.
- **SERVICIOS MUNICIPALES:** Comunicación e información y Servicios sociales y sanitarios, analizan los medios y formas de comunicación e información existentes, así como la utilización y conocimiento por parte de las personas mayores de los servicios sociales de apoyo y de salud disponibles.



MADRID

# MADRID Y LA RED MUNDIAL DE CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES: áreas de mejora plan 2017-2019



## • ENTORNO FÍSICO:

Las más numerosas (79)

- 44 Espacios al aire libre y edificios
- 22 Transporte
- 13 Vivienda

## • ENTORNO SOCIAL:

44 propuestas de mejora:

- 11 Respeto e inclusión social
- 14 Participación social
- 19 Participación cívica y empleo

## • SERVICIOS MUNICIPALES:

55 propuestas de mejora:

- 16 Comunicación e información
- 39 Servicios sociales y servicios sanitarios

Propuestas:

EF: 79 (44,9%)

ES: 44 (24,7%)

SM: 55 (30,9%)

Acciones Plan:

EF: 40 (41,2%)

ES: 29 (29,9%)

SM: 28 (28,8%)

Acciones / propuestas:

EF: 40 (41%)

ES: 29 (65%)

SM: 28 (50%)



## OMS Factores del envejecimiento activo

Respeto e inclusión social  
Participación social  
Comunicación e información  
Participación cívica y empleo

Servicios sociales y sanitarios

Espacios al aire libre y edificios  
Transporte  
Vivienda

## Plan Madrid Amigable 2021-2023 Ámbitos estratégicos

### Ámbito estratégico 1.

Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.

### Ámbito estratégico 2.

Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.

**Ámbito estratégico 3.** Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.





## ENTORNO FÍSICO: ESPACIO PÚBLICO, TRANSPORTE Y VIVIENDA

El entorno físico de la ciudad como espacio de encuentro, de intercambio y de bienestar para las personas mayores es fundamental para el proyecto de hacer de Madrid una ciudad amigable.

El diseño urbano, la planificación de la movilidad, la disponibilidad de medios de transporte público accesibles (garantizando una accesibilidad universal y económica), constituyen factores clave para el envejecimiento activo, en tanto que facilitan la participación social y cívica y el acceso a servicios comunitarios y de salud.

# Diagnóstico

# PARQUES

Uno de los elementos del entorno físico más importantes para el disfrute de la ciudad son los parques y zonas verdes, de ahí la necesidad no solo de conservarlos adecuadamente, sino también de diseñar estrategias para promover su uso y disfrute y la organización de actividades colectivas.

*"Es un parque abandonado y debería de ser un espacio lleno de posibilidades, y no solamente eso, sino también debería estar adaptado para las personas mayores". (GF1. Personas mayores)*

*"La falta de baños públicos que hay es bestial. Es una falta prácticamente total, yo hablo de lo que es mi barrio, ... no hay ni un baño en todo el parque. Ni uno solo". (GF1. Personas mayores).*

|  |      |
|--|------|
| Los parques y los espacios verdes de Madrid están bien cuidados  | 6,13 |
| Los parques y los espacios verdes de Madrid están limpios  | 5,68 |
| Los parques y los espacios verdes de Madrid son seguros  | 6,02 |
| Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de suficientes asientos   | 6,18 |
| Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de suficientes baños públicos   | 2,57 |
| Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de suficientes zonas específicas para personas mayores (máquinas de ejercicios)             | 5,00 |
| Los parques y los espacios verdes de Madrid disponen de rampas y barandillas para facilitar la accesibilidad (zonas de escaleras o con desnivel) | 5,00 |

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

# CALLES Y ACERAS

Dentro del entorno físico, el estado de las aceras y de las calles es clave para la movilidad e independencia de las personas. Además de su estado también es importante atender a los diferentes usos que se hacen de ellas; por ejemplo, la circulación de bicicletas y patinetes por las aceras fue un tema muy discutido en todos los grupos focales, tanto de personas mayores como de profesionales.

*“Pasear les parece un riesgo, las aceras son estrechas, con coches aparcados por todas partes, con pivotes en todas las aceras que si no vas con cuidado te chocas y te has destrozado la pierna”. (GF1. Personas mayores)*

|  |      |
|--|------|
| Los carriles bici en Madrid están bien planificados              | 4,23 |
| Los carriles bici en Madrid son usados correctamente             | 4,64 |
| Los carriles bici en Madrid están bien señalizados y son seguros | 6,38 |

*Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)*

**Como aspecto positivo, se valora el esfuerzo para hacer más accesible y amigable el espacio público por parte de la Administración mediante la peatonalización de ciertas zonas y el ensanchamiento de las aceras.**

*“Se está dando una visión muy pesimista del espacio público. Ahora es raro que no haya semáforos con sonido o que los bordillos no estén rebajados. Yo creo que cada vez hay más conciencia de esto”. (GF6. Profesionales Infraestructuras)*



|  |      |
|--|------|
| Las calles y aceras de Madrid están limpias  | 4,23 |
| Las calles y aceras de Madrid disponen de suficientes aceras o bancos  | 4,64 |
| Las calles y aceras de Madrid están bien iluminadas  | 6,38 |
| Las calles y aceras de Madrid son seguras, no da miedo caminar por ellas   | 5,37 |
| Las calles y aceras de Madrid se encuentran en buen estado de conservación (no se observan baldosines rotos)             | 3,82 |
| Las calles y aceras de Madrid disponen de rebajes para facilitar la subida y bajada con silla de ruedas, carro o similar | 5,45 |
| Las calles y aceras de Madrid son suficientemente anchas   | 5,92 |
| Las calles y aceras de Madrid están libres de obstáculos (terrazas, bolardos, cafeterías...)                             | 4,75 |



*Para fomentar entornos para toda la vida, las principales áreas de mejora tienen que ver con los ruidos, la contaminación, la disponibilidad de baños públicos, la accesibilidad de parques y zonas verdes, la disponibilidad de áreas de mayores en los parques, el mantenimiento de las aceras, el número de bancos o lugares de descanso, la planificación de carriles bicis y su buen uso entre ciclistas y peatones*

# TRANSPORTE

Respecto al transporte público en Madrid, el metro y los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) están bastante bien valorados, con una nota media por encima de 7 en ambos casos. En los grupos focales también se comentaron los avances de la ciudad en cuanto a transporte público, al tiempo que se señalaron algunas áreas de mejora.

*“El más adecuado para los mayores y el que más utilizamos son los autobuses. Entre otras cosas, porque tiene una accesibilidad mayor y una mayor seguridad”. (GF5. Personas Mayores)*

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| Valoración de los taxis de Madrid     | 5,70 |
| Valoración de parkings públicos       | 5,00 |
| Valoración del metro de Madrid        | 7,50 |
| Valoración de los autobuses de la EMT | 7,20 |

Encuesta de Calidad de Vida (2019)

## MAYORES

*La necesidad de mejorar la conducción de los autobuses es uno de los aspectos más recurrentes en los grupos focales de personas mayores. El grupo de profesionales del transporte comparte esta preocupación; a su juicio, es necesario sensibilizar tanto a usuarios/as como a conductores/as para que tomen conciencia de las dificultades de las personas mayores en términos de movilidad y accesibilidad*

# VIVIENDA

La vivienda es uno de los temas con peores índices de satisfacción por parte de las personas mayores de la ciudad, que perciben escasas opciones adecuadas y accesibles para personas frágiles y con discapacidad.

Los grupos focales de personas mayores apuntan que **la accesibilidad en las viviendas es un tema prioritario** para avanzar en la amigabilidad del entorno doméstico. La falta de accesibilidad de los edificios, la ausencia de ascensores y rampas repercute directamente en la socialización e integración social de las personas mayores, lo cual puede a su vez estar asociado con el aislamiento social y los sentimientos de soledad no deseada.

*“Hay personas que no bajan de sus casas porque no pueden bajar. Están condenadas. Eso lo vemos cuando tenemos que bajar a algún paciente y te preguntas: esta persona, ¿cómo hace su día a día?” (GF. Profesionales Seguridad- Emergencias)*

|  |      |
|--|------|
| El precio de la vivienda es accesible para las personas mayores                                    | 2,03 |
| El precio del alquiler es accesible para las personas mayores                                      | 2,02 |
| Existen opciones de vivienda adecuada y accesible (incluidas personas frágiles y con discapacidad) | 3,39 |

*Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)*

**Los grupos focales tanto de personas mayores como de profesionales destacan las ayudas municipales para la adaptación/rehabilitación de edificios. Sin embargo, las personas mayores también manifiestan que hay un desconocimiento general sobre el procedimiento para solicitarlas.**





**Los grupos focales señalan la necesidad de intervenir en las posibles situaciones de soledad no deseada en los hogares y ofrecer alternativas a las personas mayores. Intervenciones de índole tan diversa como las ayudas para la mejora de las viviendas o el acompañamiento organizado en el ámbito comunitario se consideran muy importantes, pero cabe destacar el papel fundamental de los servicios sociales municipales**

| <b>¿Cree usted que recibir el servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones? (%)</b> |      |
|--|------|
| Teleasistencia (2018)  | 81,1 |
| Servicio de ayuda a domicilio (2019)   | 87,3 |
| Comidas a domicilio (2017)   | 87,9 |
| Lavandería (2017)  | 92,2 |

*Encuestas de los diferentes servicios para personas mayores*

## ÁMBITO ESTRATÉGICO 3. ENTORNO URBANO AMIGABLE: UNA CIUDAD QUE SE ADAPTA A TODAS LAS PERSONAS



- Avanzar en el conocimiento de alternativas residenciales para personas mayores mediante el estudio y la puesta en marcha de proyectos piloto.
- Favorecer la rehabilitación de edificios y viviendas para mejorar su accesibilidad, aislamiento térmico y acústico, adaptabilidad para incorporar productos de apoyo, etc.
- Favorecer el acceso de las personas mayores a las viviendas gestionadas por el Ayuntamiento.
- Promover la participación del movimiento vecinal en la mejora social y urbanística de los barrios (supresión de barreras arquitectónicas).
- Fomentar la participación de las personas mayores en el diagnóstico de necesidades y la planificación de acciones de mejora urbanística en los barrios.
- Mejorar el espacio público siguiendo un modelo urbanístico centrado en las personas: aumento de la superficie peatonal; renovación y construcción de nuevas aceras; mantenimiento y mejora de la accesibilidad de parques y zonas verdes; instalación de bancos; mantenimiento de áreas de mayores y circuitos deportivos elementales, etc.

## ÁMBITO ESTRATÉGICO 3. ENTORNO URBANO AMIGABLE: UNA CIUDAD QUE SE ADAPTA A TODAS LAS PERSONAS



- **Promover la seguridad vial mediante actuaciones en el espacio público y campañas de información y sensibilización.**
- **Mejorar el medio ambiente urbano mediante la creación de zonas cero emisiones, la reducción del tráfico privado con la construcción de nuevos aparcamientos accesibles (tanto disuasorios como para residentes), la renaturalización de la ciudad y la mejora en la recogida de residuos urbanos (contenedores accesibles y ampliación de la red de puntos limpios de proximidad).**
- **Investigar la disponibilidad de suelo público en los distritos en relación con la necesidad de nuevas dotaciones para las personas mayores.**
- **Aumentar la seguridad de las personas mayores en el espacio público mediante intervenciones específicas de prevención y atención de los servicios de emergencias: SAMUR Social, SAMUR Protección Civil, Cuerpo de Bomberos y Policía Municipal.**
- **Promover el transporte público y mejorar la amigabilidad de los autobuses urbanos mediante la mejora de la flota con criterios de accesibilidad, así como la formación y la sensibilización tanto de conductoras/es como usuarias/os.**



## ACCIÓN AE3.1. VALORACIÓN Y PILOTAJE DE NUEVAS ALTERNATIVAS HABITACIONALES



ACCIÓN AE3.2. MEJORAS EN LA ACCESIBILIDAD, CONSERVACIÓN, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y SALUBRIDAD DE EDIFICIOS DE USO RESIDENCIAL Y VIVIENDAS, INCLUYENDO ACCIONES ESPECÍFICAS DIRIGIDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ACCIÓN AE3.3. RESERVA DE VIVIENDAS GESTIONADAS POR LA EMVS PARA MENORES DE 35 AÑOS Y MAYORES DE 65 AÑOS CON RENTAS INFERIORES A 3,5 VECES EL INDICADOR PÚBLICO DE RENTA DE EFECTOS MÚLTIPLES (IPREM)

ACCIÓN AE3.4. ALQUILER DE VIVIENDAS GESTIONADAS POR LA EMVS PARA MAYORES DE 65 AÑOS CON RENTAS SUPERIORES A 3 VECES EL INDICADOR PÚBLICO DE RENTA DE EFECTOS MÚLTIPLES (IPREM) Y HASTA UN MÁXIMO DE 7,5 VECES EL IPREM, SEGÚN CIRCUNSTANCIAS FAMILIARES, DISCAPACIDAD O GRADO DE DEPENDENCIA

ACCIÓN AE3.5. PROMOCIÓN DE LA MEJORA SOCIAL Y URBANÍSTICA DE LOS BARRIOS

ACCIÓN AE3.6. INTERVENCIONES SOCIALES ESPECÍFICAS EN LOS BARRIOS DE LA CIUDAD DISEÑADAS CON Y PARA LAS PERSONAS MAYORES

ACCIÓN AE3.7. MEJORA DEL ESPACIO URBANO (ACERAS, CALLES Y ESPACIOS DE DESCANSO), AUMENTANDO SU ACCESIBILIDAD Y SERVICIOS

ACCIÓN AE3.8. MEJORA DE LAS ACERAS

ACCIÓN AE3.9. MANTENIMIENTO Y PROMOCIÓN DEL USO DE LAS ÁREAS DE MAYORES

ACCIÓN AE3.12. MEJORA DE LA CALIDAD DEL ESPACIO URBANO: INCREMENTO DE LA SUPERFICIE PEATONAL Y AVANCES EN TÉRMINOS DE ACCESIBILIDAD, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE

**ACCIÓN AE3.13. PROMOCIÓN DE LA  
PEATONALIDAD**

**ACCIÓN AE3.14. PROYECTO CAMINA MADRID**



**ACCIÓN AE3.15. MEJORA DE LA MOVILIDAD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS  
MAYORES EN ESPACIOS PÚBLICOS**

**ACCIÓN AE3.17. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD A LOS CONTENEDORES EN LA VÍA PÚBLICA**

**ACCIÓN AE3.18. AMPLIACIÓN DE LA LA RED DE PUNTOS LIMPIOS DE PROXIMIDAD**

**ACCIÓN AE3.19. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE  
AUTOBUSES DE LA EMT**

**ACCIÓN AE3.20. MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMT**

**ACCIÓN AE3.21. MADRID TAXI ACCESIBLE**

**ACCIÓN AE3.24. APARCAMIENTOS PARA RESIDENTES, TOTALMENTE ACCESIBLES CON  
RESERVA DE PLAZAS PARA VEHÍCULOS DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, PUNTOS  
DE RECARGA ELÉCTRICA, ZONAS DE TAQUILLAS O LOCKERS, ETC.**

**Con participación de personas  
mayores en el diseño**

# Diagnóstico

Que la información llegue a las personas es un elemento clave para facilitar su empoderamiento ciudadano.

Los estudios también incluyeron algunas preguntas sobre ello y los resultados no son satisfactorios, especialmente en lo relacionado con la información impresa y su adaptación a las personas mayores.

***mantener la alternativa de realizar trámites de manera presencial o telefónica***

## ACCESO A LA INFORMACIÓN

|  |      |
|--|------|
| La información referente a la ciudad llega a toda la ciudadanía  | 6,1  |
| En los lugares de reunión y actividad de las personas mayores se difunde información de interés público  | 6,2  |
| En Madrid se procura que la información impresa esté adaptada a las personas mayores (letras grandes, títulos claros y lenguaje)                         | 5,1  |
| En Madrid, los elementos tecnológicos como los teléfonos, los cajeros, etc. están adaptados a las necesidades de las personas mayores                    | 5,1  |
| Los servicios de respuesta telefónica están adaptados a las necesidades de las personas mayores (tiempo de espera, volumen de voz, instrucciones claras) | 4,84 |
| El manejo de Internet es fácil para las personas mayores   | 4,07 |
| Existen acciones de formación para facilitar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías  | 5,42 |

*"Yo creo que hay más brecha digital en el ordenador o en el portátil que en el teléfono". (GF6. Profesionales Infraestructuras)*



**¿A través de qué métodos pudo mantener relaciones con sus familiares, amistades, etc.?**



*"No es fácil llegar a la información porque por una parte nos ha venido de las nuevas tecnologías y a muchos mayores el internet... nos quedamos en paloma mensajera". (GF1. Personas mayores)*

*"En todos los centros se dan talleres. Los mayores se han capacitado mucho en estas tecnologías". (GF1. Personas mayores)*



# Diagnóstico

# APRENDIZAJE



Además del acceso a la información, la existencia de oportunidades para aprender durante toda la vida y acceder a nuevos conocimientos es un factor crucial para lograr el empoderamiento de las personas mayores. En este punto la satisfacción ha evolucionado positivamente

|   | Total | Hombres | Mujeres |
|---|-------|---------|---------|
| Porcentaje de población de 55-74 años que afirma haber recibido algún tipo de formación el mes anterior | 10,5  | 10,0    | 10,9    |
| Porcentaje de población de 55-74 años que utiliza internet al menos una vez a la semana                 | 66,6  | 74,8    | 60,7    |

Índice de Envejecimiento Activo en Madrid (2018)

|  |      |
|--|------|
| Las personas mayores en Madrid tienen oportunidades culturales y de aprendizaje continuo       | 7    |
| Las personas mayores en Madrid tienen la oportunidad de continuar cursando estudios académicos | 7,06 |

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

***Aún es necesario un mayor impulso para fomentar el empoderamiento de las personas mayores desde los órganos de representación, el acceso a la información, el uso de las TICs con formación específica y las oportunidades de empleo para quienes quieran seguir trabajando tras haber superado la edad de jubilación***



**ACCIÓN AE1.4. IMPULSO A LA DIFUSIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS MUNICIPALES PARA LAS PERSONAS MAYORES**



**ACCIÓN AE1.25. FOMENTO DE LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS MAYORES A TRAVÉS DEL APRENDIZAJE Y EL USO DE TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

**ACCIÓN AE1.26. REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL Y SOCIAL MEDIANTE LA CREACIÓN DE PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN EN CENTROS DE MAYORES**

**ACCIÓN AE1.27. REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL EN LAS MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS**

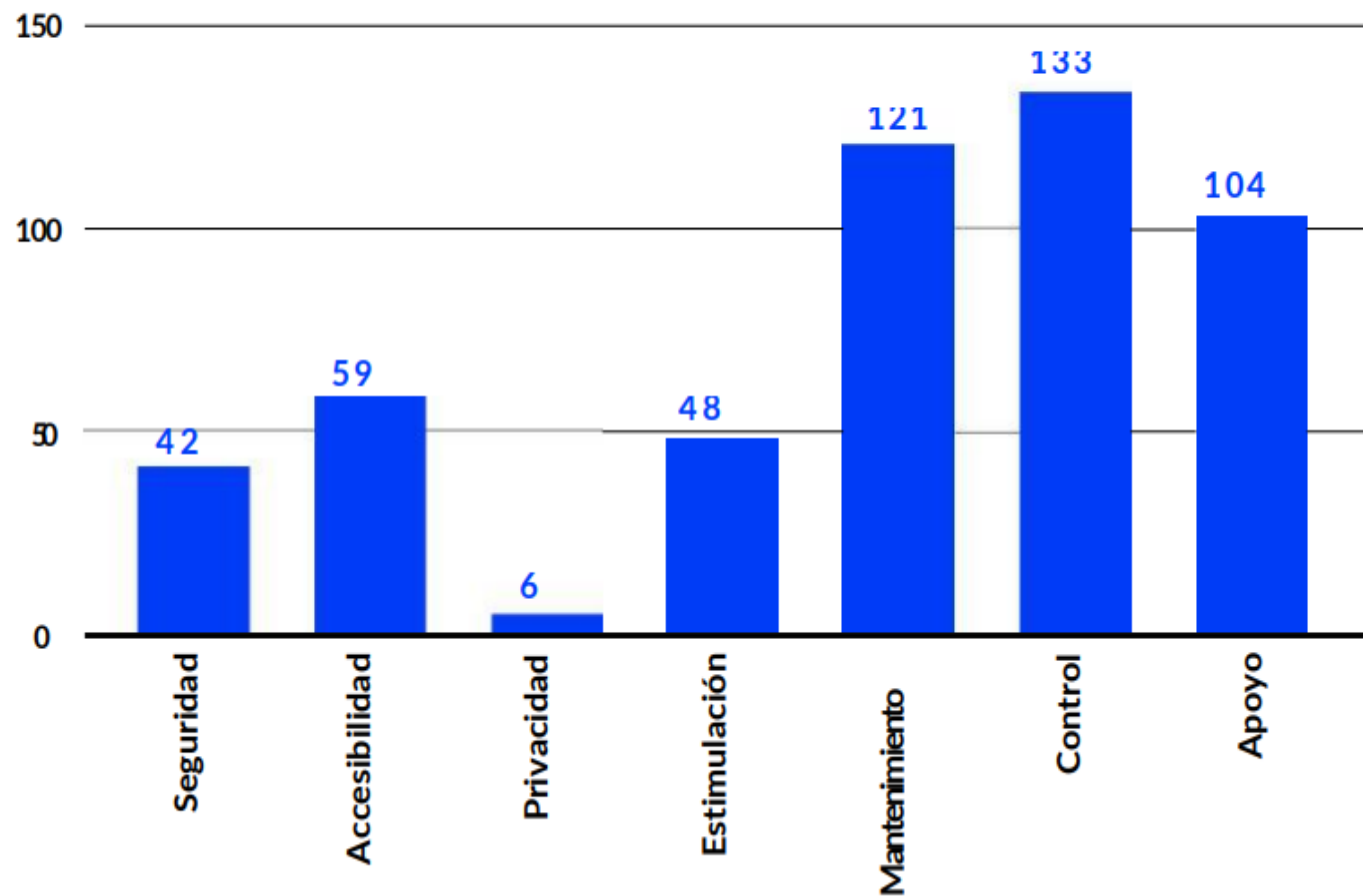
**ACCIÓN AE1.28. FORMACIÓN A LO LARGO DE LA VIDA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES: PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES, DE PROMOCIÓN DE LA LECTURA Y REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS**

**ACCIÓN AE1.38. IMPULSO A LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA CIUDAD DE MADRID Y SU CONTRIBUCIÓN A LA INCLUSIÓN Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL ACCIÓN AE1.39. REFUERZO DE LAS ACTUACIONES DE LA MESA DE ACCESIBILIDAD DE LA CIUDAD DE MADRID**

**ACCIÓN AE1.40. MEJORA DE LAS GESTIONES Y TRÁMITES A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**



## Número de acciones por atributo



# Centros: de día , de mayores, bibliotecas, culturales....



Teleasistencia  
Monitorización  
Favorecedores de la  
comunicación,  
adaptaciones visión /  
audición

Servicios domiciliarios  
Ayudas técnicas  
Adaptaciones geriátricas

# ACP

# Deterioro cognitivo



# Madrid amigable 2021-2023

## Acciones a estudiar para valorar inclusión

### Documentos para tener en cuenta

- Acuerdo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid 2019-2023
- Acuerdos de la Villa
- Acuerdos del pleno
- Acciones del plan 2017-2019
- Recomendaciones de la evaluación del plan
- Índice de envejecimiento activo
- Las recomendaciones de la década 2020-2030 de envejecimiento saludable





# PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA VIDA DE LA CIUDAD, IMAGEN Y RECONOCIMIENTO SOCIAL

“Sí que queremos PARTICIPAR. Participar con mayúsculas”. (GF4. Personas mayores)

“La única forma de resolver los problemas es haciéndoles partícipes para conocer cuáles son verdaderamente sus problemas y que ellos estén representados en esas decisiones. Porque nosotros al final, desde nuestra perspectiva, tampoco somos conscientes. Los únicos que son conscientes de esas limitaciones son los mayores y son los que tienen que participar y dar sus opiniones”. (GF6. Profesionales Infraestructuras)

|  |      |
|--|------|
| A las personas mayores en Madrid se las incluye en la toma de decisiones de asuntos que les afectan                                | 4,77 |
| A las personas mayores en Madrid se les reconoce por su experiencia y por su aportación a la sociedad                              | 5,47 |
| A las personas mayores en Madrid se les incluye como informantes, mentores y beneficiarios clave                                   | 5,09 |
| A las personas mayores en Madrid se les consulta sobre la manera más adecuada de ofrecerles un mejor servicio público              | 4,83 |
| La administración pública de Madrid dispone de distintos servicios para recoger la opinión de las personas mayores                 | 5,06 |
| Las personas mayores tienen suficiente representación en los órganos de participación promovidos por las administraciones públicas | 4,73 |
| En Madrid existen programas para personas mayores que fomentan su participación  | 6,29 |

Estudio de percepción de la ciudad de Madrid por parte de las personas mayores (2020)

ACCIÓN AE1.1. INCORPORACIÓN A LA ESTRATEGIA MUNICIPAL DEL ENFOQUE BASADO EN DERECHOS EN LAS POLÍTICAS Y SERVICIOS DIRIGIDOS A LAS PERSONAS MAYORES



ACCIÓN AE1.8. FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DEL CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES

ACCIÓN AE1.10. CREACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE PERSONAS MAYORES

ACCIÓN AE1.11. AVANCES EN EL SERVICIO DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES PARA EVOLUCIONAR HACIA UN MODELO MÁS PARTICIPATIVO Y ACORDE A LAS NECESIDADES, PREFERENCIAS Y DESEOS DE LAS PERSONAS MAYORES, TENIENDO EN CUENTA SU DIVERSIDAD Y CONTANDO CON SU PARTICIPACIÓN Y LA DE LOS PROFESIONALES

ACCIÓN AE1.15. FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DIRIGIDOS A ELLAS

### CONSEJO SECTORIAL DE PERSONAS MAYORES

- El Consejo cuenta con un Grupo de Trabajo de Ciudades Amigables en el que participan representantes de 10 entidades que están en la Comisión Técnica Extendida
- Hay cuatro representantes en la comisión interáreas